

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 0487/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL ANÁLISIS CRÍTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL) CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2024 Y SE INSTRUYE A TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA INSTITUCIÓN A CUMPLIR CON LAS DIRECTRICES EMITIDAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA.

Asunción, 24 de febrero de 2025.

VISTO: La Resolución CGR N° 377/2016 y la Resolución AGPE N° 326/2019, la Resolución Directorio N° 500/2024 de fecha 19 de febrero del 2024 y el Interno CCCIM N° 011/2025 del 14 de febrero del 2025.

CONSIDERANDO: Que, la Resolución CGR N° 377/2016 y la Resolución AGPE N° 326/2019, establecen la adopción de la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno, conforme al Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP 2015), como marco para la supervisión, fiscalización y evaluación de los sistemas de control interno de las instituciones públicas. Que la mencionada Norma establece que la Alta Dirección debe revisar periódicamente el Sistema de Control Interno para garantizar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Que, por Resolución Directorio N° 500/2024, por la cual se aprueba el Análisis Crítico del Sistema de Control Interno de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, ejercicio 2023.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno - MECIP, mediante el Interno CCCIM N° 011/2025, ha informado que el Análisis Crítico del Sistema de Control Interno es responsabilidad de la Máxima Autoridad (Directorio) y consiste en una evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno (MECIP), identificando oportunidades de mejora para su implementación en el siguiente período.

Que, para facilitar su elaboración, la Coordinación del Comité de Control Interno - MECIP desarrolló un borrador con la participación de la Auditoría Interna Institucional en los ítems correspondientes, el cual fue sometido a análisis, modificación y aprobación por parte del Directorio de la Institución.

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 24 de febrero de 2025, Acta N° 08/2025, y en uso de sus atribuciones, conferidas por las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones" y el Decreto N° 14.135/96;

RESUELVE:

- Art. 1°** **APROBAR** el Análisis Crítico del Sistema de Control Interno (ACSCI) de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), correspondiente al Ejercicio 2024, el cual se adjunta como Anexo a la presente Resolución.
- Art. 2°** **INSTRUIR** a todas las dependencias de la Institución a cumplir con las directrices establecidas en el Análisis Crítico del Sistema de Control Interno (ACSCI) para la implementación de la Mejora Continua en la CONATEL.
- Art. 3°** **DISPONER** que la Auditoría Interna Institucional realice el seguimiento del cumplimiento de las instrucciones de la Máxima Autoridad, a fin de garantizar el desarrollo de una cultura organizacional orientada a la mejora continua, y presente al Directorio los informes correspondientes.
- Art. 4°** **INSTRUIR** a las Coordinaciones del Comité de Control Interno - MECIP y del Equipo MECIP a socializar el contenido de la presente Resolución con los integrantes del Equipo MECIP y con todas las dependencias involucradas.
- Art. 5°** **INSTRUIR** a la División de Comunicación Social a publicar el contenido de la presente Resolución a través de los canales internos habilitados en la CONATEL, a fin de garantizar su difusión a todos los niveles de funcionarios.
- Art. 6°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente
Res. Dir. N° 0487/2025



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Informe de Análisis Crítico del Sistema de Control Interno Ejercicio 2024– MECIP: 2015



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

Contenido

Introducción	¡Error! Marcador no definido.
Antecedentes	4
Objetivo	5
El modelo	5
A. ESTADO DE LAS DECISIONES Y ACCIONES EMANADAS DE ANTERIORES REVISIONES POR LA DIRECCION	6
A. AMBIENTE DE CONTROL	6
B. CONTROL DE LA PLANIFICACION	10
C. CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN	12
D. CONTROL DE EVALUACIÓN	14
E. CONTROL PARA LA MEJORA	15
CAMBIOS EN EL CONTEXTO EXTERNO E INTERNO QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO, INCLUYENDO SU DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	16
INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DEL CONTROL INTERNO, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS E INDICADORES RELATIVOS A:	16
Cuestiones relativas a los proveedores e instituciones externas, y a otras partes interesadas pertinentes;	16



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



INFORME DE ANÁLISIS CRÍTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2024

Introducción

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) es una entidad autárquica de derecho público, encargada de la regulación de las telecomunicaciones en el país. Su dirección está a cargo de un Directorio compuesto por cinco miembros: un Presidente y cuatro Directores Titulares, todos designados por el Poder Ejecutivo. Además, el Poder Ejecutivo designa dos Directores Suplentes, quienes asumen el cargo en caso de impedimento de alguno de los titulares.

En cumplimiento con lo establecido por la **Norma de Requisitos Mínimos del MECIP 2015 (NRM MECIP 2015)**, la Dirección tiene la responsabilidad de revisar periódicamente el sistema de control interno de la Institución para asegurar su adecuación, conveniencia y eficacia continua. La última revisión del Sistema de Control Interno de la institución, relacionada con la implementación del MECIP, fue aprobada por la **Resolución de Directorio N° 0221/2023**, emitida por la Máxima Autoridad.

El presente análisis crítico del Sistema de Control Interno se lleva a cabo con el objetivo de evaluar la efectividad del sistema en la gestión institucional y de identificar áreas de mejora que permitan optimizar los procesos internos. Este análisis busca también garantizar la transparencia en las operaciones y fortalecer la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

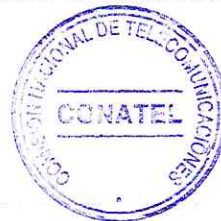
El control interno es una herramienta clave para la correcta administración de los recursos públicos y la protección contra riesgos operacionales, financieros y legales. De este modo, la revisión crítica contribuye a mejorar la calidad de la gestión y la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Este análisis se enmarca dentro de los criterios de evaluación establecidos por las NRM MECIP 2015, particularmente en lo que respecta al **“Componente de Control para la Mejora”** del **“Principio 1: Análisis Crítico del Sistema de Control Interno”**, que establece la necesidad de realizar revisiones periódicas para garantizar la eficacia y conveniencia del sistema. Este principio sugiere que la revisión debe efectuarse, al menos, una vez al año.

Asimismo, el **“Principio 2: Mejora Continua”** enfatiza la importancia de tomar acciones para optimizar el sistema de control interno, eliminando o minimizando las causas de las debilidades detectadas. Las medidas adoptadas deben ser proporcionales a los beneficios esperados y a los efectos derivados de las debilidades encontradas.

El resultado esperado de este análisis es no solo identificar áreas de mejora, sino también proponer recomendaciones prácticas que refuercen el sistema de control interno de la institución, contribuyendo a su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



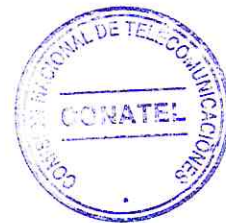
Antecedentes

1. La Ley N° 1.535/99 “De Administración Financiera del Estado” establece en su artículo 60 que el control interno está conformado por instrumentos, mecanismos y técnicas de control, los cuales serán definidos en la reglamentación pertinente. Asimismo, señala que el control interno incluye el control previo a cargo de los responsables de la Administración”.
2. El Decreto N° 962 del 27 de noviembre de 2008 aprueba la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP) en las instituciones sujetas a la Ley N° 1.535/99.
3. Mediante la Resolución CGR N° 377 del 13 de mayo de 2016, la Contraloría General de la República adoptó la Norma de Requisitos Mínimos (NRM) para un Sistema de Control Interno (SCI) MECIP: 2015 como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de control interno en las instituciones bajo su supervisión.
4. La Auditoría General del Poder Ejecutivo, a través de la Resolución AGPE N° 326 del 17 de octubre de 2019, resolvió adoptar la Norma de Requisitos Mínimos (NRM) y la matriz de evaluación para un Sistema de Control Interno basado en el MECIP: 2015.
5. Mediante Actas de Compromiso, el presidente de la institución, Ing. Juan Carlos Duarte Duré, junto con el equipo directivo titular, conformado por el Abog. Evert José Esquivel Meza, Abog. Fernando Miguel Machuca Manevy, Ing. Andrés Isabelino Fulgencio Arrúa Rodríguez y Dr. Neri Filemón González Andino, así como los directores suplentes Ing. Víctor Antonio Martínez y Sr. Julio Ariel Cáceres Vega, se comprometen a promover el enfoque basado en procesos y la gestión de riesgos conforme a las Normas de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno - MECIP: 2015. Para ello, dirigirán y apoyarán a todos los niveles de la organización con el objetivo de fortalecer la optimización del sistema de control interno institucional, fomentando la mejora continua y garantizando eficiencia, eficacia y transparencia en el cumplimiento de la misión y los objetos.
6. a Resolución Dir. N° 3369, emitida el 18 de diciembre de 2024, establece la implementación de la Política de Control Interno en todas las dependencias.

Objetivo

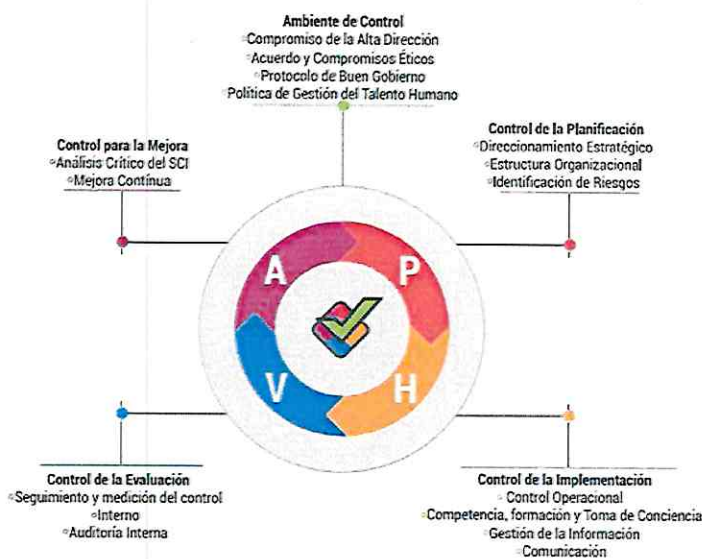
El objetivo del Análisis Crítico del Sistema de Control Interno es evaluar la eficacia, eficiencia y adecuación del sistema de control de la institución, con el fin de garantizar que sus procesos sean confiables, transparentes y alineados con los objetivos establecidos. Este análisis tiene como propósito identificar posibles debilidades, riesgos y áreas de mejora en los controles internos, con el objetivo de optimizar la gestión, prevenir errores y fraudes, y asegurar el cumplimiento de las normativas y regulaciones vigentes.

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



El modelo

El modelo del sistema de control interno basado en procesos y riesgos que se muestra en la figura a continuación, ilustra la forma en que puede aplicarse a todos los componentes la metodología como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA).



Evaluación del sistema de control interno de la CONATEL

Durante el período comprendido entre los meses de enero y diciembre de 2023, la Contraloría General de la República realizó la evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) de la CONATEL, obteniendo una calificación de **2,61**, correspondiente al nivel **"Diseñado"**. Esta calificación refleja el grado de desarrollo y madurez del sistema de control implementado hasta esa fecha.

Evaluación del nivel de madurez del Sistema de Control Interno SCI				
Ambiente de control	2.86	CC	Diseñado	
Control de la planificación	3.02	B-	Gestionado	
Control de la implementación	2,09	C-	Diseñado	
Control de la evaluación	2,53	C	Diseñado	
Control para la mejora	2,97	CC	Diseñado	
SCI consolidado	2,61	C	Diseñado	

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



Desarrollo del Informe de Análisis Crítico del Sistema de Control Interno

A continuación, se presentan los avances alcanzados en cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno (SCI), en conformidad con los requisitos establecidos por la Norma de Requisitos Mínimos del MECIP. En este análisis, se incluyen tanto las acciones planificadas como las ejecutadas, las cuales han sido debidamente controladas y, en ciertos casos, incorporadas en los planes de mejoramiento institucional. Asimismo, se abordan los aspectos clave relacionados con la rendición de cuentas, la implementación de políticas de comunicación, y la difusión del Código de Ética y del Código de Buen Gobierno, con énfasis en su socialización dentro de la organización.

Además, se toma en cuenta el proceso de relacionamiento con los grupos de interés, tanto internos como externos, así como con los organismos de control pertinentes. Este enfoque busca garantizar que el Sistema de Control Interno esté alineado con las mejores prácticas y cumpla con las normativas vigentes, asegurando su eficacia y adecuación en el marco de los principios del MECIP.

ESTADO DE LAS DECISIONES Y ACCIONES EMANADAS DE ANTERIORES REVISIONES POR LA DIRECCION.

A. AMBIENTE DE CONTROL

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	A.1	Compromiso de la Alta Dirección.
	A.1.1	Política de Control Interno
	A.2	Acuerdos y Compromisos Éticos
	A.3	Protocolos de Buen Gobierno
	A.4	Política de Gestión del Talento Humano

A.1 COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN

Mediante las ACTAS DE COMPROMISOS, firmadas por el Presidente Ing. Juan Carlos Duarte Dure y el equipo Directivo Titulares y Suplentes, se expresa el compromiso de asumir y respaldar de manera directa y continua la implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno - MECIP 2015. Este compromiso implica promover un enfoque basado en procesos y la gestión de riesgos, así como guiar y apoyar a todos los niveles de la institución para asegurar la efectividad del sistema de control interno. Se busca fomentar la mejora continua y garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la institución.

Estado de decisiones y acciones emanadas de anteriores revisiones:

- 1- Elaboración de estrategias a ser adoptadas para el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, establecidos en la planificación estratégica y operativa de la CONATEL (PEI y POI).

Responsables: Gerencia Administrativa Financiera., Coordinación del Gabinete Técnico.

Plazo: octubre 2024

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



2. La Implementación del tablero de Indicadores asociados al monitoreo del avance del PEI, POI y PNT para poner a conocimiento y/o disponibilidad del Directorio periódicamente para toma de decisiones.

Responsables: Gerencia Administrativa Financiera., Coordinación del Gabinete Técnico, Gerencia de Planificación y Desarrollo, Coordinaciones del MECIP y el Departamento de Informática.

Plazo: febrero 2024 – noviembre 2024

3. La elaboración de un procedimiento y designación de responsables de cada etapa de la planificación, elaboración, seguimiento e informe al Directorio, del Plan Operativo Institucional (POI).

Responsables: Gerencia Administrativa Financiera., Coordinación del Gabinete Técnico, Gerencia de Planificación y Desarrollo.

Plazo: febrero 2024 – junio 2024

4. Implementar estrategias efectivas para motivar una mayor participación de los funcionarios en las encuestas realizadas por las áreas de la institución. Considerando que estas constituyen una valiosa fuente de retroalimentación, se debe transmitir al personal que sus opiniones genuinas son esenciales para la mejora continua.

Responsables: Comité de Ética – Comité de Buen Gobierno – División de Comunicación Social.

Plazo: diciembre 2024

5. Aumentar y mejorar la difusión de los canales habilitados para que los funcionarios y ciudadanos puedan presentar sus denuncias, quejas, reclamos o sugerencias sobre irregularidades que identifiquen en la gestión institucional.

Responsables: Comité de Ética – Comité de Buen Gobierno – División de Comunicación Social - UAIA

Plazo: febrero 2024 – noviembre 2024

6. Elaborar material informativo actualizado que detalle los medios vigentes, ubicación, pasos para interponer quejas, tipo de situaciones que proceden, seguimiento, tiempos de respuesta esperados y características de confidencialidad. Este debe ser difundido periódicamente a través de campañas de comunicación internas, charlas inductivas y una sección destacada en el sitio web institucional.

Responsables: Comité de Ética – Comité de Buen Gobierno – División de Comunicación Social – Equipo de Atención de Denuncias (EAC) – Gerencia de Capital Humano

Plazo: febrero 2024 – noviembre 2024

Acciones realizadas:

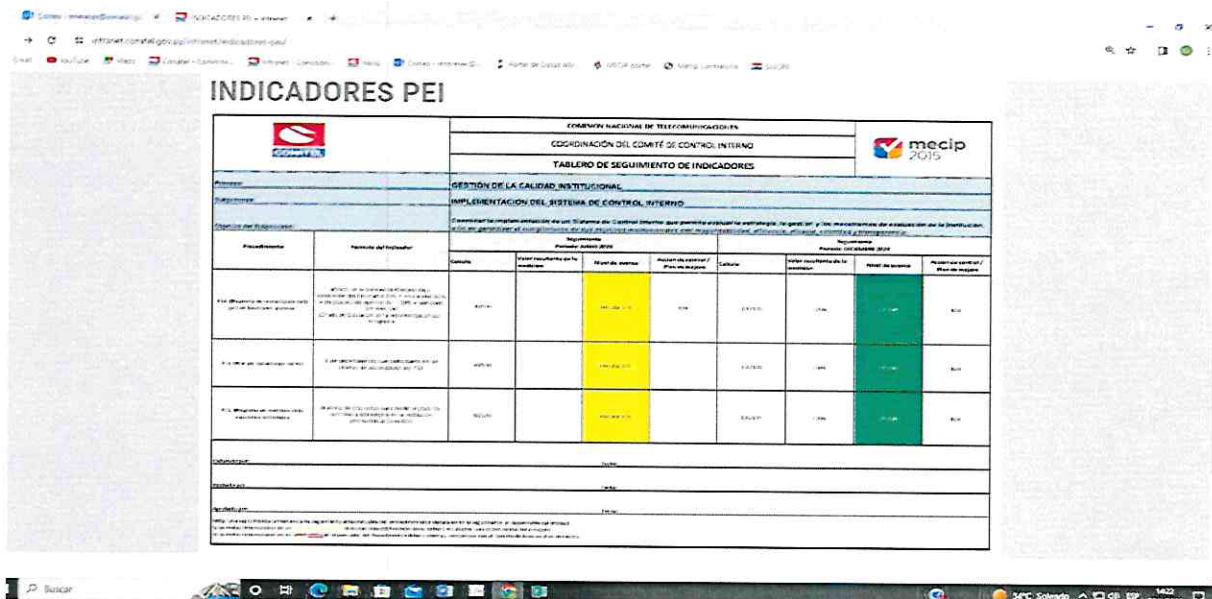
Para los puntos 1 y 2 fueron desarrollados los tableros de indicadores del Plan de Mejoramiento y con la actualización del del PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2025-2029 se desarrollara la Guía de Elaboración y Seguimiento de los planes operativos, creando tableros para el seguimiento que estará



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



alojado en la INTRANET, con el objetivo de medir el estado de los indicadores y evaluarlos frente a sus objetivos, para facilitar la toma de decisiones, aumentando su precisión y minimizando la probabilidad de no llegar a la meta trazada y se encuentra a disposición de todos los funcionarios de la CONATEL, se expone a continuación una imagen del tablero de Indicadores del PEI anterior.



The screenshot shows a web browser displaying the 'INDICADORES PEI' (PEI Indicators) dashboard. The dashboard is titled 'COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES' and 'COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO'. It features a table with columns for 'Indicador', 'Objetivo', 'Meta', 'Estado', 'Responsable', and 'Fecha de actualización'. The table lists several indicators related to the 'SISTEMA DE CONTROL INTERNO' (Internal Control System). The dashboard also includes a 'mecip 2019' logo and a 'TABLERO DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES' (Indicator Monitoring Dashboard) section.

Para el Punto 3, se depende de nuevas directivas del Ministerio de Finanzas, con respecto al Plan Operativo Institucional (POI).

A.1.1 POLITICA DE CONTROL INTERNO

La Política de Control Interno Versión 4.0, fue actualizada a través de un Acto Administrativo (RD-3369/2024 - en fecha 18 de diciembre del 2024, adicionando el "Manual de Política de Control Interno" donde define varios aspectos clave relacionados con el control interno en la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), sus objetivos, los componentes clave para su implementación, y las responsabilidades de cada miembro de la institución para asegurar su éxito y mejora continua.

A.2 ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS Y EL A.3 PROTOCOLO BUEN GOBIERNO

Los acuerdos y compromisos han sido formulados de manera clara y precisa, mediante un proceso participativo y consensuado en todos los niveles de la Institución. Estos documentos han sido debidamente formalizados y aprobados por la máxima autoridad institucional.

El Código de Ética V.08 fue actualizado mediante la Resolución DIR N° 0080/2025, mientras que los Acuerdos y Compromisos Éticos por Dependencia fueron aprobados a través de la Resolución DIR N° 006/2025

El Protocolo de Buen Gobierno, ha sido actualizado mediante Resolución N° 0143/2025.

Acciones emanadas de anteriores revisiones y han sido realizadas en conjunto.




Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

1-Implementar estrategias efectivas para motivar una mayor participación de los funcionarios en las encuestas realizadas por las áreas de la institución. Considerando que estas constituyen una valiosa fuente de retroalimentación, se debe transmitir al personal que sus opiniones genuinas son esenciales para la mejora continua.

Responsables: Comité de Ética – Comité de Buen Gobierno – División de Comunicación Social.

Plazo: diciembre 2024

2-Aumentar y mejorar la difusión de los canales habilitados para que los funcionarios y ciudadanos puedan presentar sus denuncias, quejas, reclamos o sugerencias sobre irregularidades que identifiquen en la gestión institucional.

Responsables: Comité de Ética – Comité de Buen Gobierno – División de Comunicación Social - UAIA

Plazo: febrero 2024 – noviembre 2024

3-Elaborar material informativo actualizado que detalle los medios vigentes, ubicación, pasos para interponer quejas, tipo de situaciones que proceden, seguimiento, tiempos de respuesta esperados y características de confidencialidad. Este debe ser difundido periódicamente a través de campañas de comunicación internas, charlas inductivas y una sección destacada en el sitio web institucional.

Responsables: Comité de Ética – Comité de Buen Gobierno – División de Comunicación Social – Equipo de Atención de Denuncias (EAC) – Gerencia de Capital Humano

Plazo: febrero 2024 – noviembre 2024

Acciones realizadas:

Para el punto 1: Por Interno Dir N° 05.02/2025, la Máxima Autoridad, instruye a la Gerencia de Capital Humano, considerar la no contestación a la encuesta institucional como un factor a tener en cuenta en la evaluación de desempeño en el ítem de cumplimiento de normas institucionales.

Para el Punto 2: La División de Comunicación Social ha socializado los canales habilitados para que los funcionarios y ciudadanos puedan presentar sus denuncias, quejas, reclamos o sugerencias sobre irregularidades que identifiquen en la gestión institucional.

Para el Punto 3: La Gerencia de Capital Humano en conjunto con el Departamento de Informática, han desarrollado un acceso en la Intranet Institucional donde todos los funcionarios pueden acceder a las informaciones de interés general.

A.4 POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

Durante el ejercicio 2024, se aprueba por Acto Administrativo de la máxima autoridad (RD N° 3178/2024), **LA ACTUALIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – VERSIÓN 6.0.-**

Las mismas han sido socializadas a través de talleres de capacitación a todos los funcionarios de la Institución y se encuentra en la Intranet Institucional.



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



B. CONTROL DE LA PLANIFICACION

COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN	B.1	Direccionamiento Estratégico
	B.2	Gestión por Procesos
	B.3	Estructura Organizacional
	B.4	Identificación y evaluación de Riesgos.

B.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

- 1-
- Tomar los recaudos necesarios para mantener informado y actualizado al Directorio, sobre el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015 en lo referente al Direccionamiento Estratégico, sobre la planificación a nivel estratégico y operacional, a los efectos de que el mismo tome decisiones apropiadas, de acuerdo a las competencias y funciones asignadas a la Institución por la Constitución y las leyes, así como también, en función de su misión y visión.

Acciones realizadas:

Por Resolución Dir. N° 3368/2024, se aprueban las declaraciones de la Misión, Visión, valores y Propósito de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones. Como así también se ha presentado la Actualización del Plan Estratégico Institucional 2025-2029.

Se encuentran socializados en la página web Institucional

B.2 GESTIÓN POR PROCESOS

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

Se instruye a todos los dueños de Macroprocesos, procesos y subprocesos, que continúen la implementación del Sistema de gestión por procesos con enfoque basado en riesgos, de acuerdo al Mapa de procesos aprobado por el Directorio (versión 8.0 a la fecha), asumiendo la responsabilidad como dueños de cada uno de sus procesos y subprocesos, del resultado eficiente de los mismos, apuntando a la mejora continua en la gestión institucional. Para el efecto, deberán verificar en forma constante la vigencia y correcta aplicación de los formatos desarrollados y aprobados, correspondientes a sus procesos y subprocesos.

Responsables: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos (Miembros del Equipo MECIP), Coordinación del Equipo MECIP.

Acciones realizadas:



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

1-Durante el ejercicio 2024 se obtuvo la versión 10.0 del Mapa de Procesos Institucional (Resolución DIR N° 3290/2024). Se actualizó el Normograma de la CONATEL, por Resolución DIR N° 3570/2024.

Para las Actualizaciones de los procesos se ha implementado la Guía de la Administración de Riesgos y definición de Controles en la CONATEL y además se elaboró el Informe del Diagnóstico del SGP para su presentación al Directorio, que lo aprobó por los Internos Dir. N° 04.03/2025, N°04.05/2025, N°04.06/2025, N°04.07/2025, N°04.08/2025, remitiéndolo a las áreas responsables de los procesos.

B.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

Incluir en el plan de trabajo de la Gerencia de Capital Humano, correspondiente a este ejercicio para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la Norma de Requisitos Mínimos referentes a la Estructura Organizacional, que establece:

- a) Definición de todos los puestos de trabajo, con base a las competencias requeridas por las actividades y tareas identificadas en el despliegue de los procesos aprobados según el Mapa de procesos Institucional (Versión 8.0).
- b) Desarrollar el Organigrama estructural de la institución.
- c) Documentar formalmente la Estructura Organizacional (Organigrama y Perfiles de Puesto) y presentar la propuesta a ser aprobada por el Directorio.
- d) Cumplir con la comunicación de las funciones y responsabilidades que le corresponde a cada funcionario.

Responsable: Gerencia de Capital Humano

Acciones realizadas:

Se presento la Propuesta al Viceministerio de Capital Humano y Gestión Organizacional del Ministerio de Economía y finanzas y por INFORME GGO/DGDO N° 53/2024, se presenta el organigrama.

B.4 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

En cuanto a la identificación y evaluación de riesgos de carácter estratégico, deberán ser redefinidos en el ejercicio 2024, según el Plan Estratégico Institucional que se encuentra para su actualización.

Responsables: Auditoria Interna, Gabinete Técnico, Coordinación del Comité de Control Interno

Plazo: junio 2024 – diciembre 2024

Acciones realizadas:

- Durante el ejercicio 2024 se por Resolución Dir 2920/2024 se aprueba la actualización de la guía



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



implementación de Riesgos y definición de Controles en la CONATEL.

C. CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN	C.1	Control Operacional
	C.1.1	Políticas operacionales.
	C.1.2	Procedimientos
	C.1.3	Controles
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN	C.2	Competencia, formación y toma de conciencia
	C.3	Gestión de la Información
	C.3.1	Sistema de información
	C.3.2	Control de Documentos
	C.4	Comunicación
	C.4.1	Comunicación interna
	C.4.2	Comunicación externa
	C.4.3	Rendición de cuentas

De acuerdo al Análisis Crítico del Sistema de Control Interno (ACSCI), del ejercicio 2024, el Directorio de la CONATEL (CCIM) emitió las siguientes instrucciones a ser implementadas para apuntar a la mejora continua en este componente, se instruyó:

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

A todos los dueños de Macroprocesos, procesos y subprocesos:

- 1- Verificar en forma constante la vigencia y correcta aplicación de los formatos desarrollados y aprobados referentes a controles, políticas operacionales y procedimientos correspondientes a sus procesos y subprocesos, mediante una metodología para verificar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión por Procesos. A la vez, se instruye que los dueños de los procesos, tomen los recaudos necesarios para que los funcionarios de todos los niveles, tomen conocimiento de los mismos, para apuntar a su implementación eficaz y eficiente.
Responsables: Todas las áreas dueñas de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, Coordinación del Comité de Control Interno.
Plazo: Permanente
- 2- Implementar el procedimiento de Políticas de Sistema de Información, y presentar su resultado al Directorio.
Responsables: Departamento de Informática, Gerencia Internacional e Interinstitucional, Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos.
Plazo: febrero 2023 – julio 2024
- 3- Implementar el Manual Estratégico de Comunicación.


Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



- a) Implementación de políticas y mecanismos para comunicar clara y oportunamente la información dentro de la organización.
- b) Definición de la información a ser comunicada a cada uno de los grupos de interés internos de la institución, asignando niveles de responsabilidades adecuados.
- c) Fomentar la identidad institucional, procurando crear en los funcionarios una clara conciencia de pertenencia y compromiso con los propósitos misionales.
- d) Incorporar mecanismos que permitan a los funcionarios expresar sus opiniones y sugerencias.
- e) Revisión periódica de la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados.
- f) Implementar políticas y mecanismos para comunicar clara y oportunamente la información desde y hacia afuera de la institución.
- g) Definir qué información y a través de qué canales serán comunicadas a los diferentes grupos de interés externos de la institución, asignando niveles de responsabilidades adecuados.
- h) Definir Procedimientos a los efectos de obtener evidencia documental de su gestión y de mejorar la efectividad de la comunicación institucional
- i) presentar los informes correspondientes a la Máxima Autoridad, a los efectos de obtener evidencia documental de su gestión y de mejorar la efectividad de la comunicación institucional.

Responsable: División de Comunicación Social

Plazo: febrero 2024 – julio 2024

- 4- Remitir Informes de cumplimiento/seguimiento del Plan de capacitación institucional, correspondiente al ejercicio 2023, que permita evaluar la eficacia de las actividades de formación, u otras acciones tomadas y los Informes de Evaluación de desempeño, para la toma de decisiones.

Responsable: Gerencia de Capital Humano

Plazo: julio 2024 y diciembre 2024

- 5- Cumplir el procedimiento de Rendición de cuentas al ciudadano, aprobado y presentar los informes correspondientes a la Máxima Autoridad, a los efectos de obtener evidencia documental de su gestión y de mejorar la efectividad de la comunicación institucional.

Responsable: Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción.

Plazo: junio 2024 - diciembre 2024

Acciones realizadas:

Para el punto 1 se ha desarrollado y actualizado los Procesos de las áreas críticas de la Institución y fue socializado y publicado en la Intranet Institucional Botón MECIP. Además, se realizó el Diagnostico del Sistema de Gestión por procesos, controles, políticas operacionales, procedimientos, e indicadores, correspondientes a sus procesos y subprocesos, mediante una metodología para verificar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión por Procesos.



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



Para el punto 2, se ha revisado y actualizado la Política de Sistema de Información, por Resolución Dir. N° 3572/2024, versión 3.0.

Para el Punto 3, se ha revisado y actualizado el Manual Estratégico de Comunicación, por Resolución Dir. N° 3471/2024, versión 4.0.

Para el Punto 4, el Informe de seguimiento se encuentra en revisión por el área responsable.

Para el Punto 5, Por INTERNO DIR 63.05-2024, la Máxima Autoridad ha instruido a las áreas del Gabinete Técnico y la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción a la realización de la audiencia publica en el mes de marzo del 2025.

D. CONTROL DE EVALUACIÓN

COMPONENTE DE CONTROL DE EVALUACIÓN	A.1	1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL CONTROL INTERNO
	A.2	2 AUDITORIA INTERNA

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

- 1-

Informar sobre el cumplimiento de indicadores o métricas útiles en los niveles estratégicos y sobre los requisitos exigidos por la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015 en lo referente a: La definición de indicadores o métricas útiles en los niveles estratégicos (PEI) y operativos (POI) críticos, evaluar que los Indicadores se encuentren correctamente diseñados, asegurando en cada caso el factor clave a evaluar, el origen de la información, la frecuencia de medición, las metas y rangos de tolerancia y los responsables del seguimiento.
Responsable: Gabinete Técnico
- 2-

Indicadores actualizados, para la toma de decisiones de la Máxima Autoridad.
Responsables: Gabinete Técnico, Coordinación del Comité de Control Interno
- 3-

Realizar las auditorías del Sistema de Control Interno conforme a la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015 teniendo en cuenta que las mismas deben ser planificadas y ejecutadas tomando en consideración el estado, la importancia y los riesgos asociados a los procesos y áreas a auditar, conforme a los procedimientos establecidos para el efecto y mantener informado a la Máxima Autoridad sobre los Planes de Mejoramiento, el seguimiento y cumplimiento de los mismos.
Responsable: Auditoria Interna

Acciones realizadas:

- 1-

En base al PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2025-2029, se llevará a cabo los tableros de indicadores para la correcta toma de decisiones, por parte de la Máxima Autoridad.



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

- 2- Por instrucción recibida por Interno Directorio, se ha realizado la revisión y actualización de los Indicadores.
- 3- Fueron realizadas todas las Auditorias planificadas en el Plan de Trabajo de la Auditoria Interna Institucional y presentadas al Directorio

E. CONTROL PARA LA MEJORA

COMPONENTE DE CONTROL PARA LA MEJORA	A.1	1 ANALISIS CRITICO
	A.2	2 MEJORA CONTINUA

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

Instruir a todos los responsables designados en este documento, tomar los recaudos necesarios para que, a la fecha de la próxima revisión, se verifique el cumplimiento de las instrucciones de mejora emitidas en cada uno de los componentes, principios y elementos expuestos.

Instar a todas las Áreas de la CONATEL a dar cumplimiento a las acciones de mejora comprometidas en los Planes de Mejoramiento surgidos de los Informes de Auditorías Internas y Externas, presentando en los plazos establecidos las evidencias de avances de dichas acciones.

Socializar los Informes del seguimiento de las instrucciones de mejora emitidas por la Máxima Autoridad, a los efectos de acompañar el cumplimiento correspondiente y en consecuencia informe al Directorio.

Realizar talleres instructivos para el correcto cumplimiento de los Planes de Mejoramiento y mejora continua

Acciones realizadas:

La Auditoria Interna, ha realizado las tareas planificadas dentro del Plan de Trabajo y Cronograma de la Auditoría Interna para el Ejercicio 2024, aprobado por Resolución Dir. Nº 1312/24, dando cumplimiento en un 100%.


Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



CAMBIOS EN EL CONTEXTO EXTERNO E INTERNO QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO, INCLUYENDO SU DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico Institucional 2025-2029 de la CONATEL fue aprobado por Resolución Dir N°, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y vinculado a los recursos necesarios para su ejecución.

INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DEL CONTROL INTERNO, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS E INDICADORES RELATIVOS A:

- **Resultados de las auditorías internas y externas**
- Por Resolución Dir. N° 2818/23, se aprueba el Plan y Cronograma Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el Ejercicio 2024. Del Plan y Cronograma anual de trabajo se ha dado cumplimiento al 100% de lo planificado.
- Durante el Ejercicio 2024 se realizaron 13 Auditorías Internas de Gestión y Financiera, que derivaron en Planes de Mejoramiento Funcionales cuyas acciones se encuentran en proceso de ejecución por parte de los responsables comprometidos en dichos Planes.
- Se ha elaborado el informe semestral de cumplimiento de las recomendaciones y cumplimiento de los planes de mejoramiento correspondiente al segundo semestre del ejercicio 2024 (se adjuntan en formato digital), en el cual se aprecia el Nivel de observancia de los compromisos asumidos por las dependencias auditadas y se solicita al Directorio instruir a todas las dependencias de la CONATEL que deben cumplir con los Planes de mejoramiento surgidos de las auditorías practicadas, a fin de que sean culminados en el plazo establecido.
- Para el ejercicio 2024, la Auditoría Interna ha incluido en su Plan y Cronograma de Trabajos Anual la Auditoría al Sistema de Control Interno de la NRM – MECIP 2015, a fin de evaluar el Grado de Implementación del MECIP, los cuales fueron aprobados por la Máxima Autoridad a través de la Resolución Dir 2818/2023.
- En el mes de junio del 2024, la Contraloría General de la República, emitió dos evaluaciones; Informe de Evaluación de la Efectividad del Sistema de Control Interno y el Informe de la Evaluación IN SITU de la efectividad del Sistema de Control Interno en la Comisión Nacional de telecomunicaciones, y a los efectos de subsanar las observaciones emanadas de la misma, se ha realizado un Taller de Capacitación para Lideres y Miembros del Equipo MECIP, además, la elaboración de un Plan de Mejoramiento Institucional del Sistema de Control Interno cumpliendo lo que establece la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno Institucional – MECIP: 2015, que fuera elaborado con las distintas áreas afectadas.

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



Cuestiones relativas a los proveedores e instituciones externas, y a otras partes interesadas pertinentes;

CON LA CIUDADANÍA EN GENERAL:

LA CONATEL, HA ESTABLECIDO LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS TALES COMO: LA PARTICIPACIÓN CRÍTICA E INFORMADA DE LA CIUDADANÍA, se han desarrollado reuniones en diferentes puntos del país, consultas públicas, chat interactivo, entre otros", lo que potencia y resalta la pertinencia de la comunicación como fundamento de la transparencia;

1-La CONATEL, a través del Comité de Rendición de Cuentas, coordinado por la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, elaboró su Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano 2024, poniendo el mismo a disposición de la ciudadanía en el portal de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones. Este Plan fue aprobado a través de acto administrativo según la Resolución Dir N° 0613/2024 "POR LA CUAL SE APRUEBA LA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE RENIDCION DE CUENTAS AL CIUDADANO", de fecha 28 de febrero de 2024.

Por INTERNO DIR 63.05-2024, la Máxima Autoridad ha instruido a las áreas del Gabinete Técnico y la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción a la realización de la audiencia pública en el mes de marzo del 2025.

2-CONATEL: INNOVACIÓN Y FACILIDAD EN LA GESTIÓN ELECTRÓNICA; Simplificación y modernización de los trámites administrativos-financieros llevado a cabo por los Titulares de Concesiones, Licencias y Autorizaciones. En la era digital en constante movimiento y evolución, la Comisión Nacional.

3-Exitosa implementación del MECIP en la CONATEL: Pasos firmes y decididos hacia la Calidad en Procesos,, el ente regulador continúa progresando en su calificación, en virtud de lo que sugiere la Contraloría General de la República a través los trabajos del equipo MECIP.

4- La CONATEL en Ciudad del Este: impulsando la conectividad y eficiencia en el este del país.

5- La CONATEL y Radiodifusores de Alto Paraná: Cumbre estratégica para potenciar la radiodifusión sonora.

6- Alianza por la Conectividad como Derecho Humano en el Chaco Paraguayo, En un pequeño pero emotivo y significativo acto realizado el día de hoy 15 de febrero en el "Centro Nanum" de la comunidad Santa Rosa en Benjamín Aceval

7- Capacitación sobre accesibilidad y buenos tratos hacia personas con discapacidad, Se llevó a cabo con éxito la capacitación sobre el tema: «Los nuevos paradigmas del ámbito de los derechos de las personas con discapacidad», la cual estuvo dirigida a funcionarios permanentes.

8- Exitosa plenaria de trabajo con licenciarios de radiodifusión sonora de Ñeembucú y Misiones.

9- 2da. edición de la Expo Feria de Carreras TIC para Niñas y Mujeres Jóvenes.

10- Éxito rotundo en el Taller de Transformación Digital para PYMES apoyado por la Conatel.



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

- 11- Charla TV 3.0: Un Encuentro para la Evolución de la Televisión en Paraguay, En el marco de las actividades previstas para el desarrollo del Subgrupo de Trabajo Nro. 1 "Comunicaciones" del Mercosur, que se desarrolla en nuestro país.
- 12- Jornada de Capacitación en los Colegios Dr. Moisés S. Bertoni y Dr. Raúl Peña, Intensas jornadas de capacitación en los Colegios Dr. Moisés S. Bertoni y Dr. Raúl Peña de la ciudad de Presidente Franco en el Alto Paraná.
- 13- PLENARIA DE TRABAJO PARA LICENCIATARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE CONCEPCIÓN Y AMAMBAY.
- 14- Reunión de trabajo entre la CONATEL y la Red de Comunicadores del Chaco.
- 15- En un hecho histórico, la CONATEL autoriza la transmisión legal de la primera radio comunitaria indígena del país.
- 16- EXITOSA PLENARIA DE TRABAJO CON LICENCIATARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE CENTRAL Y CORDILLERA
- 17- La CONATEL y licenciarios de servicios de telecomunicaciones dialogaron en Canindeyú.
- 18- ¡5G, conectividad más veloz!
- 19- Mas Conectividad para el HOSPITAL DE CLINICAS; La CONATEL entrego 254 cuentas de acceso a internet
- 20- Exitosa plenaria de trabajo con licenciarios de Asunción.
- 21- La CONATEL y los prestadores de servicios de televisión coordinan esfuerzos para el encendido digital.
- 22- Cerró en Guairá el ciclo de Plenarias de Trabajo con licenciarios de servicios de telecomunicaciones.

Fuente: Página Web de CONATEL

Instituciones Externas

- 1- La CONATEL y el MINNA acuerdan fortalecer el "Programa Abrazo" a través de las TIC.
- 2- Exitoso Foro de Negocios Paraguay – Japón: anunció de Memorándum de Cooperación en Tecnología y Telecomunicaciones.
- 3- Fortaleciendo la Inclusión Digital: la CONATEL entregó 33 notebooks a instituciones públicas, La Comisión Nacional de Telecomunicaciones llevó a cabo la entrega de equipos informáticos con conectividad a Internet gratuita a diferentes instituciones. Su presidente, el Ing. Juan Carlos Duarte Duré.

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



4- La CONATEL Presente en la Cumbre Global de Ecosistema Digital, Con la destacada presencia del Primer Mandatario, Don Santiago Peña, se dio inicio a la Conferencia Latinoamericana de Telecomunicaciones.

5- Paraguay presente en la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones 2024.

6- Paraguay busca mayor rendimiento de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE) posconsumo.

7- NOTA DE PRENSA RELATIVO A LAS REUNIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DEL CONSEJO UIT.

Fuente: Página Web de CONATEL

Relacionamiento con Instituciones Extranjeras:

1- APERTURA DEL SUBGRUPO DE TRABAJO Nº1 “COMUNICACIONES” DEL MERCOSUR Y SUS COMISIONES TEMÁTICAS.

2- PARAGUAY DICE PRESENTE EN EL SEMINARIO MUNDIAL DE RADIOCOMUNICACIONES 2024 (SMR -24).

Fuente: Página Web de CONATEL

Funcionarios en general

La Gerencia de Capital Humano y las Coordinaciones del MECIP, cumplen un cronograma de actividades, según su Plan de Trabajo, mediante talleres de reinducción, sobre la implementación del Sistema de Control Interno y socializar el Plan Estratégico Institucional.

Se encuentra socializado en la Página Web Institucional e Intranet.

ADECUACION DE LOS RECURSOS REQUERIDOS PARA MANTENER UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EFICAZ

Durante el ejercicio 2024, se han actualizado todos los procesos con el objetivo de garantizar un Sistema de Control Interno eficaz. Asimismo, se ha iniciado el trabajo para la actualización del Plan Estratégico Institucional, abordando aspectos clave como análisis, ajuste, liderazgo, implementación, monitoreo, seguimiento y sistematización a través de un tablero de control.

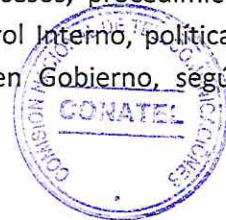
El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

es importante destacar el compromiso de los miembros del Comité de Control Interno. Este compromiso se ha reflejado en las acciones de mejora propuestas para fortalecer la implementación del Sistema de Control Interno.

En este sentido, durante 2024 se logró la actualización del 100% de los procesos, procedimientos, identificación y evaluación de riesgos, controles, indicadores, políticas de Control Interno, políticas de comunicación, acuerdos y compromisos éticos, así como del Código de Buen Gobierno, según lo detallado en los párrafos anteriores.



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



ELEMENTOS DE SALIDA DEL ANÁLISIS CRÍTICO POR LA DIRECCION

Las oportunidades de mejora continua por componente

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Estrategias para el cumplimiento de objetivos institucionales y operativos:

Mejora: Incorporar una metodología de seguimiento semestral para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y realizar ajustes oportunos.

Acción adicional: Desarrollar una matriz de alineación estratégica que vincule cada acción con los objetivos del PEI, asegurando coherencia y priorización.

Implementación del tablero de Indicadores

Mejora: Integrar alertas automáticas en el tablero de indicadores para notificar desviaciones críticas en los objetivos del PEI, y procesos críticos.

Acción adicional: Capacitar a los responsables en el uso de los datos para mejorar la toma de decisiones basada en evidencia.

Difusión de canales para denuncias, quejas y sugerencias

Mejora: Crear una campaña de comunicación continua que refuerce la existencia y accesibilidad del Buzón de Quejas y Sugerencias.

Acción adicional: Implementar una evaluación anual de la efectividad de estos canales mediante indicadores de uso y satisfacción.

Elaboración de material informativo actualizado

Mejora: Incluir ejemplos prácticos en el material informativo para facilitar la comprensión del proceso de quejas y denuncias.

Acción adicional: Incorporar códigos QR en espacios estratégicos de la institución que redirijan al material actualizado en la web institucional.

RESPONSABLES: Gabinete Técnico y la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP

Plazo: febrero 2025 – noviembre 2025

COMPONENTE DE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

1-Información actualizada para la toma de decisiones del Directorio

Se deberán establecer mecanismos formales y periódicos para mantener informado y actualizado al Directorio sobre el Sistema de Control Interno, particularmente en lo referente al Direccionamiento Estratégico, planificación estratégica y operativa. Esto garantizará que las decisiones adoptadas sean oportunas y alineadas con las competencias y funciones asignadas a la Institución por la Constitución y las leyes, así como con su misión y visión.

Acciones de mejora:



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



Implementar un sistema de reportes estructurados con indicadores clave de desempeño, que reflejen el avance del plan estratégico y operativo.

Desarrollar reuniones informativas trimestrales con el Directorio, en las que se presenten análisis de riesgos, desempeño y oportunidades de mejora.

Utilizar plataformas digitales o tableros de control interactivos para facilitar el acceso del Directorio a información actualizada en tiempo real.

Responsables: **Coordinación del Gabinete Técnico, Gerencia de Planificación y Desarrollo, Gerencia Administrativa Financiera.**

Plazo: Permanente.

2-Implementación y mejora continua del Sistema de Gestión por Procesos

Se deberá reforzar la responsabilidad de los dueños de macroprocesos, procesos y subprocesos en la implementación y seguimiento del Sistema de Gestión por Procesos con enfoque basado en riesgos, conforme al Mapa de Procesos aprobado por el Directorio (versión 10.0). Cada dueño de proceso deberá asegurar la eficiencia en la gestión y la mejora continua de su área.

Acciones de mejora:

Establecer una agenda de reuniones periódicas para la revisión del desempeño de los procesos, análisis de riesgos y propuestas de mejora.

Implementar un mecanismo de auditoría interna que garantice la correcta aplicación y actualización de los formatos aprobados para cada proceso y subproceso.

Promover capacitaciones sobre gestión de riesgos y mejora continúa dirigidas a los responsables de cada proceso.

Responsables: **Todas las áreas de la Institución.**

Plazo: Permanente.

3-Cumplimiento de requisitos de la Norma de Requisitos Mínimos en la Estructura Organizacional

Se deberá incluir en el plan de trabajo de la Gerencia de Capital Humano las acciones necesarias para cumplir con los requisitos establecidos por la Norma de Requisitos Mínimos en cuanto a la Estructura Organizacional.

Acciones de mejora:

Definición de puestos de trabajo: Revisar y actualizar los perfiles de cargo conforme a las competencias requeridas en cada proceso, asegurando alineación con el Mapa de Procesos Institucional (versión 10.0).

Comunicación efectiva: Asegurar que todos los colaboradores conozcan y comprendan sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.

Responsable: **Gerencia de Capital Humano.**

Plazo: Según cronograma.

4-Redefinición de riesgos estratégicos según el Plan Estratégico Institucional



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



En el ejercicio 2025, se deberá llevar a cabo un proceso de identificación y evaluación de riesgos estratégicos alineado con la actualización del Plan Estratégico Institucional. Esto permitirá gestionar de manera proactiva las amenazas y oportunidades que puedan impactar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Acciones de mejora:

Aplicar metodologías actualizadas para la identificación y evaluación de riesgos estratégicos.

Asegurar la integración de los riesgos en el Sistema de Control Interno y establecer planes de acción para su mitigación.

Presentar informes semestrales al Directorio con la evolución de los riesgos y las medidas adoptadas.

Responsables: **Auditoría Interna, Gabinete Técnico, Coordinación del Comité de Control Interno.**

Plazo: Junio 2025 – Diciembre 2025.

COMPONENTE DE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

1-Verificación continua de la aplicación de formatos, controles y políticas.

Se deberá verificar de manera permanente la vigencia y correcta aplicación de los formatos desarrollados y aprobados en materia de controles, políticas operacionales y procedimientos de cada proceso y subproceso. Para ello, se implementará una metodología que permita evaluar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión por Procesos. Asimismo, se instruye a los dueños de los procesos para que adopten las medidas necesarias que aseguren la difusión y comprensión de estos lineamientos en todos los niveles de la institución, garantizando así una implementación eficaz y eficiente.

Acciones de mejora:

Desarrollar una metodología de auditoría interna periódica para evaluar la aplicación de los formatos y su impacto en la gestión institucional.

Establecer sesiones de capacitación recurrentes para que los funcionarios se mantengan actualizados sobre los procesos y procedimientos.

Implementar un mecanismo de retroalimentación que permita mejorar continuamente los controles y formatos utilizados.

Responsables: **Todas las áreas dueñas de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, Coordinación del Comité de Control Interno.**

Plazo: Permanente.

2. Implementación de Políticas del Sistema de Información

Se procederá con la implementación del procedimiento de Políticas del Sistema de Información, asegurando su correcta aplicación y evaluando sus resultados antes de su presentación al Directorio.

Acciones de mejora:

Establecer lineamientos claros sobre la seguridad, acceso y uso de la información institucional.

Definir métricas de cumplimiento para evaluar la efectividad de las políticas implementadas.

Realizar auditorías internas para validar la correcta aplicación de estas políticas.

Responsables: **Departamento de Informática, Gerencia Internacional e Interinstitucional, Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos.**



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



Plazo: Febrero 2025 – Julio 2025.

3. Implementación del Manual Estratégico de Comunicación

Se implementará el Manual Estratégico de Comunicación, estableciendo políticas y mecanismos para una comunicación interna y externa efectiva, clara y oportuna.

Acciones de mejora:

Comunicación interna:

Definir qué información debe ser comunicada a cada grupo de interés dentro de la institución y asignar responsabilidades.

Fomentar la identidad institucional y fortalecer el sentido de pertenencia de los funcionarios.

Implementar canales de comunicación bidireccionales para que los funcionarios puedan expresar opiniones y sugerencias.

Evaluar periódicamente la efectividad de los mecanismos de comunicación interna.

Comunicación externa:

Definir la información a ser comunicada externamente, los canales adecuados y los responsables de su difusión.

Implementar procedimientos para documentar la gestión de la comunicación institucional.

Presentar informes a la Máxima Autoridad sobre la efectividad de las estrategias comunicacionales.

Responsable: **División de Comunicación Social.**

Plazo: Julio 2025 – Diciembre 2025.

4. Evaluación del Plan de Capacitación y Desempeño

Se remitirán informes de cumplimiento y seguimiento del Plan de Capacitación Institucional 2025, con el objetivo de evaluar la efectividad de las actividades formativas y otras acciones implementadas. Además, se deberán presentar los informes de evaluación de desempeño, proporcionando insumos clave para la toma de decisiones estratégicas sobre la gestión del talento humano.

Acciones de mejora:

Implementar indicadores de impacto para medir la efectividad de las capacitaciones en el desempeño laboral.

Vincular los resultados de la evaluación de desempeño con planes de formación y desarrollo profesional.

Presentar reportes con análisis comparativos que permitan identificar tendencias y áreas de mejora.

Responsable: **Gerencia de Capital Humano.**

Plazo: Marzo 2025 y Diciembre 2025.

5. Cumplimiento del procedimiento de Rendición de Cuentas al Ciudadano

Se garantizará el cumplimiento del procedimiento de Rendición de Cuentas al Ciudadano, presentando informes detallados a la Máxima Autoridad sobre su ejecución. Esto permitirá obtener evidencia documental de la gestión y mejorar la transparencia y efectividad de la comunicación institucional.

Acciones de mejora:

Desarrollar un formato estandarizado para los informes de rendición de cuentas, asegurando claridad y accesibilidad.

Implementar herramientas digitales para facilitar el acceso ciudadano a la información sobre la gestión institucional.

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



Realizar análisis de impacto de la rendición de cuentas en la percepción de la ciudadanía y proponer mejoras basadas en los resultados.

Responsable: Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción.

Plazo: Junio 2025 - Diciembre 2025.

COMPONENTE DE CONTROL DE EVALUACIÓN

1. Evaluación del cumplimiento de indicadores y requisitos normativos

Se deberá informar periódicamente sobre el cumplimiento de los indicadores o métricas clave a nivel estratégico y operativo, asegurando su alineación con los requisitos establecidos en la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015.

Para garantizar la efectividad de los indicadores en los niveles estratégicos (PEI) y operativos (POI), se evaluará que:

Los indicadores estén correctamente diseñados, reflejando los factores clave de evaluación.

Se definan claramente el origen de la información, la frecuencia de medición y los responsables del seguimiento.

Se establezcan metas claras y rangos de tolerancia para una interpretación objetiva de los resultados.

Acciones de mejora:

Implementar un mecanismo de revisión periódica para verificar la vigencia y pertinencia de los indicadores.

Desarrollar un tablero de control que facilite el monitoreo en tiempo real de los indicadores.

Fortalecer la capacitación del personal en la interpretación y análisis de métricas de desempeño.

Responsable: Gabinete Técnico.

Plazo: Según cronograma establecido en los Planes.

2. Actualización de indicadores para la toma de decisiones

Se mantendrán actualizados los indicadores estratégicos y operativos utilizados por la Máxima Autoridad para la toma de decisiones, asegurando que reflejen de manera precisa el desempeño institucional y las necesidades de mejora continua.

Acciones de mejora:

Incorporar nuevos indicadores conforme a la evolución de la estrategia institucional y cambios en el entorno.

Revisar la pertinencia y efectividad de los indicadores existentes, eliminando aquellos que no aporten valor.

Mejorar la accesibilidad de los reportes de indicadores mediante herramientas digitales interactivas.

Responsables: Gabinete Técnico, Coordinación del Comité de Control Interno.

Plazo: Permanente.

3. Auditorías del Sistema de Control Interno

Se ejecutarán auditorías periódicas del Sistema de Control Interno en conformidad con la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015, asegurando que:



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

La planificación y ejecución de las auditorías se realicen con base en el estado, importancia y riesgos de los procesos y áreas a evaluar.

Se cumplan estrictamente los procedimientos establecidos para garantizar la objetividad y efectividad de las auditorías.

Se mantenga informada a la Máxima Autoridad sobre los resultados de las auditorías, los Planes de Mejoramiento y el seguimiento a su cumplimiento.

Acciones de mejora:

Implementar herramientas tecnológicas para la gestión y seguimiento de hallazgos de auditoría.

Fomentar auditorías preventivas para identificar oportunidades de mejora antes de que se conviertan en riesgos críticos.

Publicar informes de auditoría con un enfoque en resultados y recomendaciones accionables.

Responsable: **Auditoría Interna.**

Plazo: Permanente.

COMPONENTE DE CONTROL PARA LA MEJORA

1-Seguimiento y verificación del cumplimiento de mejoras

Se instruye a todos los responsables designados en este documento a tomar las medidas necesarias para garantizar que, en la próxima revisión, se pueda verificar el cumplimiento de las instrucciones de mejora establecidas en cada uno de los componentes, principios y elementos del Sistema de Control Interno.

Acciones de mejora:

Implementar mecanismos de autoevaluación periódica en cada área para monitorear avances.

Consolidar un informe de cumplimiento que facilite la verificación en la fecha de revisión.

Responsable: **Todas las áreas afectadas.**

Fecha de revisión: Diciembre 2025.

2- Cumplimiento de acciones de mejora derivadas de auditorías

Todas las áreas de la CONATEL deberán asegurar el cumplimiento de las acciones de mejora comprometidas en los Planes de Mejoramiento, derivados de los informes de auditorías internas y externas.

Acciones de mejora:

Presentar evidencia de avances dentro de los plazos establecidos.

Implementar un sistema de trazabilidad para el seguimiento de las mejoras, con reportes periódicos.

Incluir la mejora continua como parte de la planificación operativa de cada área.

Responsable: **Todas las áreas afectadas.**

Fecha de revisión: Diciembre 2025.

3-Socialización de Informes de Seguimiento

Se socializarán periódicamente los informes sobre el seguimiento de las instrucciones de mejora emitidas por la Máxima Autoridad, con el fin de asegurar su correcta implementación y posteriormente informar al Directorio sobre los avances.

Acciones de mejora:

Establecer reuniones de seguimiento para evaluar avances en la implementación de mejoras.



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

Asegurar que los responsables de cada área comprendan las recomendaciones y su impacto en la gestión.
Facilitar la consulta de los informes mediante plataformas digitales internas.

Responsable: Auditoría Interna.

Fecha de revisión: Diciembre 2025.

4- Capacitación y fortalecimiento del proceso de mejora continua

Se organizarán talleres instructivos dirigidos a todos los niveles de la institución, con el objetivo de fortalecer el conocimiento y la correcta implementación de los Planes de Mejoramiento y la cultura de mejora continua.

Acciones de mejora:

Diseñar sesiones prácticas enfocadas en la aplicación efectiva de mejoras.

Incluir estudios de caso sobre experiencias exitosas dentro de la institución.

Evaluar la efectividad de los talleres mediante encuestas y análisis de desempeño posterior.

Responsables: **Gerencia de Capital Humano, Auditoría Interna, Coordinación del Comité de Control Interno.**

Plazo: Febrero 2025 – Diciembre 2025.

- a) **Cualquier necesidad de cambio en el sistema de control interno, incluyendo las necesidades de recursos.**

Una vez cumplidas las acciones propuestas en el Plan de Mejora, serán identificadas las necesidades de cambios a ser recomendadas al Comité de Control Interno.

Asunción, 17 de febrero del 2025



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

